



Vodafone

One Net Enterprise

FAQ Beheer

Versie 1.15
Februari 2013

Inhoudsopgave

1. Woord vooraf	3
2. Enterprise functionaliteit en instellingen	4
2.1. Inleiding	4
2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de beheer-portal?	4
2.1.2. (algemeen) Hoe kom ik aan een (extra) login voor de beheer-portal?	4
2.1.3. (algemeen) Waar moet ik rekening mee houden bij de koppeling van de One Net eindgebruikersapparatuur en de verbinding aan mijn bedrijfsnetwerk?	4
2.1.4. (instellingen) Uit hoeveel karakters mag een toestelnaam bestaan?	4
2.1.5. (instellingen) Hoeveel bandbreedte is nodig voor een One Net kanaal?	4
2.1.6. (instellingen) Hoeveel gesprekken kunnen tegelijk gevoerd worden vanaf een bepaalde op One Net Enterprise aangesloten locatie?	4
2.1.7. (instellingen) Ondersteunt de Receptionist het gebruik van een Proxy server?	5
2.1.8. (instellingen) Welke instellingen moet mijn fax hebben binnen One Net?	5
2.1.9. (instellingen) Kan ik een frankeermachine aansluiten op One Net?	5
2.1.10. (instellingen) Vanaf welke verkeersklasse ('Class Of Service') kunnen gebruikers naar het buitenland bellen?	5
2.1.11. (instellingen) Hoeveel analoge toestellen kan ik aansluiten op een ATA en wat zijn de kosten?	5
2.1.12. (instellingen) Het lukt mij niet om mijn nummer door te schakelen (Call Forward) naar een buitenlands nummer; hoe kan dat?	6
2.1.13. (beheer) Hoe neem ik een tekstmelding op met Windows 7?	6
2.1.14. (beheer) In welk formaat moeten tekstmeldingen opgeslagen worden?	6
2.1.15. (beheer) Hoeveel verschillende tekstmeldingen kunnen er afgespeeld worden in de wachtrij van een Call Center?	6
2.1.16. (functionaliteit) Klopt het, dat als de oproepen op alle agent-toestellen in het call center binnenkomen en dat als een agent het gesprek opneemt, de andere agenten een gemist gesprek zien?	6
2.1.17. (functionaliteit) Hoeveel gesprekken kunnen met de BLF (Busy Lamp Field) van gemonitored worden?	6
2.1.18. (mobiel) Kan ik vanaf mijn mobiele toestel binnen onze One Net Enterprise oplossing intern bellen naar alle toestellen met verkorte nummers?	6
2.1.19. (mobiel) Kunnen mobiele toestellen binnen de One Net Enterprise oplossing gebruik maken van de faciliteiten doorverbinden en conference calling?	6
2.1.20. (mobiel) Kan ik de receptionist of call center licentie ook gebruiken in combinatie met een mobiele seat of een combi seat?	7
2.1.21. (mobiel) Kan ik een mobiele of combi-seat ook laten deelnemen aan een huntgroep?	7
2.1.22. (Call Center) Is het gebruik van de Desktop client voor Call Center verplicht?	7
2.1.23. (Call Center en Receptionist) Is een training verplicht voor Call Center en Receptionist?	7
2.1.24. (wachtrij) Waar moet ik rekening mee houden als ik een wachtrij wil gaan gebruiken?	7
3. Ondersteuning en Storingen	8
3.1. Inleiding	8
3.1.1. (contact) Wordt ik door Vodafone geïnformeerd als sprake is van een algehele storing?	8
3.1.2. (contact) Waar kan ik terecht met vragen over de werking of het beheer?	8
3.1.3. (contact) Waar kan ik terecht als sprake is van een storing op de dienst?	8
3.1.4. (contact) Welke informatie moet ik geven in het ticket als ik een storing wil aanmelden?	8
3.2. Uitbreidingen en wijzigingen	9
3.2.1. Waar kan ik nieuwe Seats aanvragen of instellingen laten wijzigen?	9
3.2.2. Welke toestellen en accessoires zijn leverbaar bij One Net Enterprise?	9
3.2.3. Hoe komt het dat de aangepaste naam niet zichtbaar is in het display?	9
3.2.4. Kan ik mijn vaste toestellen een andere achtergrond geven?	9
3.2.5. Kan ik meerdere teksten inspreken voor mijn voicemail en deze meldingen afwisselen?	9
3.2.6. Hoeveel agenten kan 1 supervisor monitoren?	9
3.2.7. Waar kan ik Voicemail en dag/nachttekst instellen?	9

1. Woord vooraf

Vodafone stelt deze lijst van 'Frequently Asked Questions' graag beschikbaar aan u als One Net beheerder (Telecom Manager) ter ondersteuning bij het beheren van de One Net Enterprise omgeving van eindgebruikers binnen uw organisatie. Uiteraard kunt u voor vragen ook altijd terecht bij de Vodafone klantenservice.

Ondanks dat wij dit FAQ document met grote zorgvuldigheid hebben samengesteld kunnen fouten niet worden uitgesloten. Ook kan het zijn dat gegevens niet meer actueel zijn door bijvoorbeeld wijzigingen/verbeteringen van de dienst. Aan deze uitgave kunnen daarom geen rechten worden ontleend.

2. Enterprise functionaliteit en instellingen

2.1. Inleiding

2.1.1. (algemeen) Waar vind ik informatie over de werking van de beheer-portal?

Informatie over de werking en functionaliteit van One Net Enterprise voor de beheerder is te vinden in de Vodafone One Net Enterprise Handleiding Administrator. Deze kunt u downloaden via de Service Navigator.

2.1.2. (algemeen) Hoe kom ik aan een (extra) login voor de beheer-portal?

Indien u gebruik wenst te maken van de One Net Enterprise Admin portal is de One Net Admin training verplicht. Zonder deze training wordt geen login verstrekt, hetgeen betekent dat alle wijzigingen bij de Vodafone klantenservice dienen te worden aangevraagd. Hiervoor worden kosten in rekening gebracht. De login gegevens worden in de regel verstrekt nadat de training is gevolgd.

Voor het aanvragen van een extra login voor de Beheer-portal kunt u terecht bij Customer Services. Om veiligheidsredenen worden in de regel maximaal 3 accounts verstrekt (op bedrijfsniveau). U kunt overigens zelf via de portal accounts voor site-beheerders (op groepsniveau) aanmaken. Voor site-beheerders is het volgen van de training mogelijk, maar niet verplicht.

2.1.3. (algemeen) Waar moet ik rekening mee houden bij de koppeling van de One Net eindgebruikersapparatuur en de verbinding aan mijn bedrijfsnetwerk?

Informatie en advies over de installatie en het beheer van One Net Enterprise in relatie tot uw bedrijfsnetwerk is te vinden in de One Net Enterprise installatierichtlijnen. Deze kunt u downloaden via de Service Navigator.

2.1.4. (instellingen) Uit hoeveel karakters mag een toestelnaam bestaan?

U kunt maximaal 29 alfanumerieke karakters ingeven in de programmering. Het kan per type toestel verschillen hoeveel karakters er getoond worden in het display.

2.1.5. (instellingen) Hoeveel bandbreedte is nodig voor een One Net kanaal?

Op basis van ervaringen en onderzoek hanteert Vodafone een bandbreedte-richtlijn van 50 kbit/seconde voor gesprekken via de G729 codec en 100 of 112 kbit/seconde (afhankelijk van de verbindingstechniek) voor G711 gesprekken. Indien u gebruik maakt van de Busy Lamp field is extra bandbreedte noodzakelijk. Uw Account Manager kan u hierover adviseren.

2.1.6. (instellingen) Hoeveel gesprekken kunnen tegelijk gevoerd worden vanaf een bepaalde op One Net Enterprise aangesloten locatie?

Bij het aansluiten van een locatie – typisch bij de oplevering van One Net Enterprise - heeft u het aantal kanalen opgegeven dat voor die locatie ondersteunt dient te worden. Dit aantal bepaalt het maximaal aantal inkomende en uitgaande gesprekken dat gelijktijdig gevoerd kan worden. Als dat

aantal wordt overschreden (bijvoorbeeld tijdens 'piek-uren'), kunnen gesprekken die dat aantal overschrijden niet tot stand komen. Als u vermoedt dat – bijvoorbeeld in verband met uitbreidingen – de kans groter is dat het aantal wordt overschreden, dan raden wij aan bij Vodafone een verzoek in te dienen om het aantal kanalen uit te breiden. Hier zijn kosten aan verbonden; het kan zijn dat er wijzigingen nodig zijn op de dataverbinding.

Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor (tijdelijk) niet het maximaal aantal kanalen beschikbaar is. Die situatie kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld - om wat voor reden dan ook – meerdere vaste toestellen gelijktijdig gereset worden en via het netwerk hun instellingen ophalen, of wanneer er (door de instellingen van een partij waarmee gebeld wordt) een gesprek plaatsvindt waarbij de G729 verbinding 'terugvalt' naar G711. Dit zal in de praktijk overigens slechts incidenteel voorkomen.

2.1.7. (instellingen) Ondersteunt de Receptionist het gebruik van een Proxy server?

De applicatie ondersteunt HTTP proxy voor web upgrades. Deze instellingen dienen te worden aangepast onder de opties van de applicatie bij Updates.

2.1.8. (instellingen) Welke instellingen moet mijn fax hebben binnen One Net?

De fax moet zowel inkomend als uitgaand vast ingesteld worden op de maximale snelheid van 9600 baud, daarnaast moet de ECM (foutcorrectiemodus) uitgezet worden. Houd er rekening mee dat ondanks deze instellingen het gebruik van een fax op een Voice over IP (VOIP netwerk) niet kan worden gegarandeerd. Zie voor details de installatierichtlijnen.

2.1.9. (instellingen) Kan ik een frankeermachine aansluiten op One Net?

Het gebruik van een frankeermachine wordt niet ondersteund in One Net Enterprise.

2.1.10. (instellingen) Vanaf welke verkeersklasse ('Class Of Service') kunnen gebruikers naar het buitenland bellen?

Vanaf de instelling COS 5 (en hoger) is het mogelijk vanaf een bepaalde seat om naar het buitenland te bellen. Deze instelling kunt u – voor uw vaste telefoons - als beheerder controleren (niet wijzigen) in de Self Service Portal Telecom Manager. Deze Class of Service geldt op gebruikersniveau. Dat wil zeggen dat vergelijkbare restricties gelden op mobiel.

2.1.11. (instellingen) Hoeveel analoge toestellen kan ik aansluiten op een ATA en wat zijn de kosten?

De Cisco 112 ATA, die bij One Net standaard wordt uitgeleverd, beschikt over 2 poorten. Dat betekent dat u de keuze heeft om aan deze ATA 1 of 2 eindapparaten te koppelen op basis van 1 respectievelijk 2 seats. Hiervoor worden de betreffende hardware-kosten in rekening gebracht (de ATA en eindapparatuur), evenals de gebruikelijke seat-kosten.

2.1.12. (instellingen) Het lukt mij niet om mijn nummer door te schakelen (Call Forward) naar een buitenlands nummer; hoe kan dat?

Voor Call Forwarding instellingen (doorschakelen) gelden meer stringente Class Of Service beperkingen. Om misbruik te voorkomen is het standaard niet mogelijk om een call forward in te stellen naar premium nummers of naar bestemmingen in het buitenland.

2.1.13. (beheer) Hoe neem ik een tekstmelding op met Windows 7?

Windows 7 sound recorder staat niet toe dat de audio eigenschappen aangepast worden. U kunt een opname via een andere applicatie maken.

2.1.14. (beheer) In welk formaat moeten tekstmeldingen opgeslagen worden?

Tekstmeldingen dienen opgeslagen te worden in het formaat CCITT u-law, 8000 Hz, 8 bit Mono

2.1.15. (beheer) Hoeveel verschillende tekstmeldingen kunnen er afgespeeld worden in de wachtrij van een Call Center?

Dit is afhankelijk van licenties en is daardoor per Call Center verschillend.

2.1.16. (functionaliteit) Klopt het, dat als de oproepen op alle agent-toestellen in het call center binnenkomen en dat als een agent het gesprek opneemt, de andere agenten een gemist gesprek zien?

Dit klopt, voor het toestel is dit een gemist gesprek. Het aangeboden gesprek is op dit toestel niet opgenomen.

2.1.17. (functionaliteit) Hoeveel gesprekken kunnen met de BLF (Busy Lamp Field) van gemonitord worden?

Er kunnen maximaal 50 gesprekken gemonitord worden (bij gebruik van 2 BLF's).

2.1.18. (mobiel) Kan ik vanaf mijn mobiele toestel binnen onze One Net Enterprise oplossing intern bellen naar alle toestellen met verkorte nummers?

Verkort bellen met het 4-cijferige verkorte nummer werkt binnen One Net Enterprise vanaf elk toestel dat deel uitmaakt van het One Net Enterprise nummerplan. De uitzondering daarop betreft die nummers die niet van buiten uw One Net Enterprise omgeving aankiesbaar zijn, deze hebben dus geen extern lang nummer. Deze nummers kunnen niet vanaf mobiel met het korte nummer worden bereikt (deze mogelijkheid is nog niet aanwezig binnen het One Net netwerk). Indien ook deze nummers mobiel verkort bereikbaar dienen te zijn, dient aan deze alsnog een extern nummer te worden toegekend.

2.1.19. (mobiel) Kunnen mobiele toestellen binnen de One Net Enterprise oplossing gebruik maken van de faciliteiten doorverbinden en conference calling?

Het gebruik van doorverbinden en (opzetten van) conference calling vanaf uw mobiele telefoon wordt ondersteund door de dienst One Net Enterprise. Het daadwerkelijk kunnen gebruiken van deze functionaliteiten met uw mobiele toestel is echter mede afhankelijk van de vraag of uw

toestel deze functionaliteiten ondersteunt. Raadpleeg daarom de handleiding van uw mobiele telefoon om te zien of uw toestel deze functionaliteiten ondersteunt.

2.1.20. (mobiel) Kan ik de receptionist of call center licentie ook gebruiken in combinatie met een mobiele seat of een combi seat?

Het correct functioneren van de receptioniste of call center functionaliteiten kan - indien deze worden gebruikt in combinatie met een mobiele of combi seat - niet worden gegarandeerd. Deze functionaliteiten zijn primair bedoeld voor vaste gebruikers; bij seats met een mobiele telefoon kunnen deze onvoldoende benut worden. Daarom worden deze alleen gekoppeld aan vaste seats. Uitsluitend voor call center toepassing kan in overleg met onze specialisten in bepaalde gevallen van deze regel worden afgeweken.

2.1.21. (mobiel) Kan ik een mobiele of combi-seat ook laten deelnemen aan een huntgroep?

Het gebruik van een mobiele- en combi-seat binnen een huntgroep kent beperkingen. Zo kan het voorkomen dat de binnenkomende oproep eindigt in de voicemail van een individuele deelnemer. Het is daarom zeer raadzaam om dan voorzorgsmaatregelen te nemen. Voorbeelden: de-activeren van de mobiele voicemail en afmelden indien uw mobiele bereikbaarheid beperkt is (bijvoorbeeld onderweg of in het buitenland). Er is beperkte ondersteuning van Vodafone op deze combinatie die veelal klantspecifiek is.

2.1.22. (Call Center) Is het gebruik van de Desktop client voor Call Center verplicht?

Desktop-inclusief is voor zowel Agent als Supervisor de default, diit wordt ook geadviseerd. Weglaten hiervan wordt toegestaan mits op schrift gemotiveerd; beperkingen zijn van toepassing.

2.1.23. (Call Center en Receptionist) Is een training verplicht voor Call Center en Receptionist?

Vodafone adviseert voor de Call Center en Receptionist applicaties om een of meerdere gebruikers de daarbij behorende trainingen te laten volgen. Hoewel Vodafone duidelijke gebruikers-handleidingen (QRG's) ter beschikking stelt is onze ervaring dat met name iets minder ervaren medewerkers van deze training profiteren om de applicaties snel op de juiste wijze te gebruiken. Ervaren medewerkers die de training volgen zijn snel in staat om als (dagelijkse) aanspreekpunt te fungeren voor hun collega's. Indien geen trainingen worden gevolgd en on-site ondersteuning blijkt achteraf nodig, dan is Vodafone u daarbij graag van dienst. In dat geval zullen ondersteuningskosten conform de tarieflijst in rekening gebracht worden.

2.1.24. (wachtrij) Waar moet ik rekening mee houden als ik een wachtrij wil gaan gebruiken?

Een wachtrij voorziet - per ingang - in een oplossing waarbij het belangrijk is om geen gesprekken verloren te laten gaan. Voorbeelden: het hoofdnummer, het nummer van de Helpdesk, Sales en andere front-end afdelingen kunnen worden uitgerust met een wachtrij. Per ingang/nummer is minimaal 1 wachtrij benodigd, afhankelijk hoeveel mensen de wachtrij moeten gaan bedienen. Meerdere receptionisten kunnen dezelfde wachtrij bedienen, zonder dat daar extra licenties voor nodig zijn. Dit zelfde geldt voor call center gebruikers.

3. Ondersteuning en Storingen

3.1. Inleiding

3.1.1. (contact) Wordt ik door Vodafone geïnformeerd als sprake is van een algehele storing?

In de regel wordt u als One Net Enterprise Telecom Manager door Vodafone - via de Vodafone Disturbance Alert dienst geïnformeerd over de voor u relevante storingen. Dit kunnen zowel landelijke dienstverstoringen zijn als lokale storingen die voor u van specifiek belang zijn. U kunt via My Vodafone Zakelijk portal bepalen wie van uw organisatie via email of sms moet worden geïnformeerd.

3.1.2. (contact) Waar kan ik terecht met vragen over de werking of het beheer?

De Vodafone klantenservice is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de bij Vodafone geregistreerde contactpersonen van uw bedrijf. De actuele contactgegevens vindt u in de One Net Service Gids. Deze is door Vodafone bij oplevering aan u beschikbaar gesteld, dan wel is deze te vinden op de Service Navigator.

3.1.3. (contact) Waar kan ik terecht als sprake is van een storing op de dienst?

De Vodafone klantenservice is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de bij Vodafone geregistreerde contactpersonen van uw bedrijf. De actuele contactgegevens vindt u in de One Net Service Gids. Deze is door Vodafone bij oplevering aan u beschikbaar gesteld, dan wel is deze te vinden op de Service Navigator.

Om zo spoedig mogelijk van de juiste ondersteuning gebruik te kunnen maken vragen wij u om eerst vast te stellen of sprake is van een storing voor een individuele gebruiker (bijvoorbeeld door een defect toestel of een probleem met gebruikersinstellingen) dan wel van een algehele storing en daarna contact te zoeken met Vodafone.

3.1.4. (contact) Welke informatie moet ik geven in het ticket als ik een storing wil aanmelden?

De volgende informatie moet in het ticket staan:

- Klant- en locatie aanduiding
- Het nummer van het toestel waarvan wordt gebeld
- Het nummer dat wordt gebeld
- Datum/Tijdstip
- Duidelijke beschrijving wat er fout gaat

3.2. Uitbreidingen en wijzigingen

3.2.1. Waar kan ik nieuwe Seats aanvragen of instellingen laten wijzigen?

De Vodafone klantenservice is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor de bij Vodafone geregistreerde contactpersonen van uw bedrijf. Om een uitbreiding aan te vragen dient de bij Vodafone bekende beheerder het Vodafone One Net Enterprise Wijzigingsformulier compleet ingevuld te sturen aan de Vodafone klantenservice.

Aan uitbreidingen of wijzigingen kunnen kosten verbonden zijn.

3.2.2. Welke toestellen en accessoires zijn leverbaar bij One Net Enterprise?

Deze informatie – inclusief de geldende prijzen – is te vinden in de Vodafone One Net Enterprise toestelcatalogus. Deze is beschikbaar op de beheeromgeving die Vodafone bij oplevering aan u beschikbaar heeft gesteld.

3.2.3. Hoe komt het dat de aangepaste naam niet zichtbaar is in het display?

Naamswijzigingen worden pas zichtbaar in het display nadat er een telefoongesprek is gevoerd. Het toestel moet namelijk eerst contact maken met het One Net Enterprise platform.

3.2.4. Kan ik mijn vaste toestellen een andere achtergrond geven?

Nee, dit is niet mogelijk.

3.2.5. Kan ik meerdere teksten inspreken voor mijn voicemail en deze meldingen afwisselen?

Als deze teksten al in het systeem staan, kunt u via de user pagina wisselen tussen de verschillende teksten. Dit geldt alleen voor de No Answer tekst.

3.2.6. Hoeveel agenten kan 1 supervisor monitoren?

Een supervisor kan maximaal 50 agenten tegelijk monitoren.

3.2.7. Waar kan ik Voicemail en dag/nachtttekst instellen?

Voicemail in combinatie met een vaste seat is optioneel aan te vragen. Combi seats, mobiele seats en mobile light seats maken gebruik van de voicemail uit het mobiele netwerk. De dag/nachtttekst is standaard inbegrepen bij elke One Net locatie. Voor zowel de voicemail als de dag/nachtttekst wordt een maandbedrag in rekening gebracht conform de geldende tarieflijst.

Raadpleeg de One Net Enterprise Voicemail QRG voor het instellen en dagelijks gebruik van de Voicemail oplossing.